

## DAFTAR PUSTAKA

1. Tulumang, Stefanus J, G.D. Kandou, Ch.R. Tilaar. Tingkat Kepuasan Pasien atas Pelayanan Rawat Jalan di Poli Penyakit Dalam (Interna) di RSUD Prof. R.D. Kandou Malalayang- Manado. JIKMU. 2015;5(2b).
2. Depkes, RI. Undang-Undang Republik Indonesia No.36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan. Jakarta: Depkes RI. 2009.
3. Sembel, Mariane, Henry Opod, Bernart S.P. Hutagalung. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Perawatan Gigi dan Mulut di Puskesmas Bahu. Jurnal e-GiGi (eG). 2014;2(2).
4. Kuntjoro, Tjahjono, Hanovi Djasri. Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit sebagai Persyaratan Badan Layanan Umum dan Sarana Peningkatan Kinerja. Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan. 2007;10(1).
5. Hafizurrachman. Kepuasan Pasien dan Kunjungan Rumah Sakit. Jurnal Kesehatan Masyarakat Nasional. 2009;4(1).
6. Zamillah, Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Simpang Tiga Pekanbaru-Riau tahun 2009 [Skripsi]: FKM Universitas Sumatera Utara; 2009.
7. Parasuraman, A, Zeithaml, Valerie A, Malholtra. SERVQUAL : A Multiple-Item Scale for Electronic Service Quality. Journal Of Service Research. 2005;7(10).

8. Awuah, Augustine, Bede Akorige. Assessing Patient's Satisfaction Using SERVQUAL, Model : A Case Of Sunyani Regional Hospital Ghana. International Journal Of Business and Social Research (IJBSR). 2014;-4(-2).
9. Danasra, Fellani, Grita Sudjana, Yevis Marty. Patient Satisfaction Analysis On Service Quality Of Dental Health Care Based on Empahty and Responsiveness. Dental Research Journal. 2011;8(4).
10. John, Jacob, Fekriah Mohd, Shani Ann. Measuring Service Quality of Public Dental Health Care Facilities in Kelantan, Malaysia. Asia-Pacific Journal of Public Health. 2011;23(5).
11. Kartika, Della, Thinni Nurul Rochman. Analisis Penilaian dan Persepsi Pasien terhadap Citra Rumah Sakit Gigi dan Mulut Pendidikan FKG Universitas Airlangga. Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia. 2013;1(3).
12. Lande, Randy, Billy J. Kepel, Krista V. Gambaran Faktor Resiko dan Komplikasi Pencabutan Gigi di RSGM PSPDG - FK UNSRAT. Jurnal e-GiGi (e-G). 2015;3(2).
13. RSGMP Universitas Andalas. Laporan Tahunan tentang Tindakan Perawatan yang Dilakukan Selama Tahun 2016. 2016. [Diakses 10 Januari 2017].
14. Kamus Besar Bahasa Indonesia. 2008. Dari : <http://PusatBahasa.Kemdiknas.go.id/kbbi> [Diakses 12 Desember 2016].
15. Muninjaya, A.A. Gde. Manajemen Kesehatan, Edisi 2. Jakarta: EGC; 2004.
16. Gerson, Richard. Mengukur Kepuasan Pelanggan. Jakarta: PPM; 2004.

17. Mamik. Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan Kebidanan, Edisi 1. Surabaya: Prins Media Publishing; 2010.
18. Yamit, Zulian. Manajemen Kualitas Produk dan Jasa. Yogyakarta: Ekonesia; 2002.
19. Pohan, Imbalo. Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan. Jakarta: Buku Kedokteran EGC; 2007.
20. Azkha, Niswardi, Deni Elnovriza. Analisis Tingkat Kepuasan Klien Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas dalam Wilayah Kota Padang tahun 2006. Jurnal Kesehatan Masyarakat. 2007;1(2).
21. Nursalam. Konsep & Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan: Pedoman Skripsi, Tesis dan Instrumen Penelitian. Jakarta: Salemba Medika; 2003.
22. Kotler, Philip. Manajemen Pemasaran, edisi kesebelas. Jakarta: Indeks kelompok Gramedia; 2003.
23. Pohan, Imbalo. Jaminan Mutu Layanan Kesehatan : Dasar-dasar Pengertian dan Penerapan. Jakarta: Buku Kedokteran EGC; 2007.
24. Suryawati, Chriswardani. Kepuasan Pasien Rumah Sakit (Tinjauan Teoritis dan Penerapannya pada Penelitian). JMPK. 2004;07(04).
25. Tjiptono, Fandy, Gregorius Chandra. Service, Quality, and Satisfaction. Yogyakarta: Andi; 2005.

26. Simamora, Ns. Roymond H. Buku Ajar Manajemen Keperawatan. Jakarta: Buku Kedokteran EGC; 2013.
27. Tjiptono, Fandy, Diana Anastasia. Total Quality Manajemen. Yogyakarta: Velentin; 2001.
28. Notoadmodjo, Soekidjo. Ilmu Kesehatan Masyarakat (Prinsip-Prinsip Dasar). Jakarta: PT. Asdi Mahasatya; 2003.
29. Syafrudin. Ilmu Kesehatan Masyarakat. Jakarta: Trans Info Media; 2015.
30. Kementerian Kesehatan RI. Pedoman Paket Dasar Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut di Puskesmas. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI; 2012.
31. Pedersen, Gordon W. Buku Ajar Praktis Bedah Mulut. Jakarta: EGC; 2013.
32. Payung, Heny, Pritartha S. Anindita, dan Bernat S.P. Hutagalung. Gambaran Kontraindikasi Pencabutan Gigi di RSGM UNSRAT Tahun 2014. Jurnal Kedokteran Komunitas dan Tropik. 2015; 3(3).
33. Hupp, James R, Edward Ellis, Myron R. Tucker. Contemporary Oral and Maxillofacial Surgery, 6<sup>th</sup> ed. New Delhi: Elsevier; 2014.
34. Ikhsan, Muhammad, Ni Wayan Mariati, Christy Mintjelungan. Gambaran Penggunaan Bahan Anastesi Lokal untuk Pencabutan Gigi Tetap Oleh Dokter Gigi di Kota Manado. Jurnal e-GiGi (eG). 2013;1(2).
35. Setiawan, Indra, Ni Wayan Mariati, Michael A. Leman. Gambaran Kepatuhan Pasien Melaksanakan Instruksi Setelah Pencabutan Gigi di RSGM FK-UNSRAT. Jurnal e-GiGi (eG): 2015;3(2).

36. Riyanto, Agus. Aplikasi Metodologi Penelitian Kesehatan. Yogyakarta: Nuha Medika; 2011.
37. Notoatmodjo, Soekidjo. Metodologi Penelitian Kesehatan. Jakarta: Rineka Cipta; 2013.
38. Wijono, D. Manajemen Mutu Terpadu Pelayanan Kesehatan. Surabaya: Airlangga University Press; 1999.
39. Azwar, Azrul. Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan; 1995.
40. Anas, Asmidar dan Andi Zulkifli. Studi Mutu Pelayanan Berdasarkan Kepuasan Pasien di Klinik Gigi dan Mulut RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar. Jurnal Dentofacial: 2008;7(2).
41. Matee, Min, ENM Simon, BS Lembariti. Patients' satisfaction with dental care provided by public dental clinics in Dar es Salaam, Tanzania. East African Medical Journal: 2006;83(4).
42. Hoffman, Martin. Empathy and Moral Development: Implications for Caring and Justice. New York: Cambridge University Press; 2000.
43. Taufik. Empati: Pendekatan Psikologi Sosial. Jakarta: Raja Grafindo; 2012.
44. Rahmawati, Nurushshiyam. Hubungan Kualitas Layanan dengan Kepuasan Pelanggan pada Pasien Rawat Inap RSUD Bangkalan. Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya: 2014;3(1).
45. Wahyuni, Dwi, Liena Sofiana. Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Tepus I Kabupaten Gunung Kidul Yogyakarta. Jurnal Medika Respati: 2015;X(2).



46. Lutfiah, Dian Ayubi. Dimensi Kepuasan yang Berhubungan dengan Kunjungan Kembali di Layanan Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Serang tahun 2007. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*: 2009;3(1).
47. Irawan, Handi. 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan. Jakarta: PT Elet Media: 2002.
48. Utama, Agung. Analisis Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Sakit Umum Cakra Husada Klaten. *OPSI*: 2003;1(2).
49. Donabedian, A. The Definition of Quality and Approaches to Its Assesment. Ann Arbor, MI: Health Administration Press: 2000.

